

(参考様式6)

利用者（入所者）又はその家族からの苦情を解決するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	養護老人ホーム潮来
申請するサービス種類	養護老人ホーム

措置の概要

1 利用者（入所者）又はその家族からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者

総合案内・相談窓口

- ・利用者（入所者）又はその家族からの相談又は苦情等の受付は各事業所に任せずに、法人本部対応とする。苦情などは二度と再発しないように事例を各事業所にフィードバックする。
- ・相談、苦情に対する常設の窓口として担当者を置き、また不在時には、基本的事項について誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継ぐようにする。

総合案内・相談窓口 029-846-1141
(社会福祉法人一行会 本部)

相談・苦情窓口 養護老人ホーム潮来
苦情解決責任者： 竹内 一浩（施設長）
苦情受付窓口： 掛田 治子（生活相談員）
TEL：0297-34-0260
FAX：0297-34-0261

第三者委員 平井 智一（居宅介護支援事業所いっしん龍ヶ崎）
連絡先：０２９７－８５－５７１５
池田 陽久（有限会社イノセントファミリー代表取締役）
連絡先：０２９－８３０－０３０１

担当行政 潮来市市民福祉部高齢福祉課
TEL：0299-63-1111
茨城県社会福祉協議会運営適正化委員会
TEL：029-305-7193

2 円滑かつ迅速に苦情を解決するための処理体制・手順

- ・相談、苦情があった場合、利用者（入所者）又はその家族から詳しい事情を聞くとともに担当者からも事情を確認する。さらに必要なときは関係者との連絡をとる。
- ・施設長が必要と判断した場合は、職員全員で検討会議を行う。
- ・迅速かつ速やかに対応する。
- ・苦情、相談の記録を残す。
- ・再発防止の検討会議を行い、各スタッフへの周知徹底を行う。

3 その他参考事項

- ・ 申し送りの徹底をし、最良のサービスが出来るようにする。
- ・ 職員の研修を年4回以上行い、事業所全体のサービス提供の質の向上を図る。

苦 情 ・ 要 望 受 付 表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 7年 8月 25日 15 : 00頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男・女 91才	住所:	
入所者との関係	本人・家族・その他()		
入所者氏名		電話:	
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 5. その他()		
概要	・居室の窓から景色を眺めていたところ、稲刈りをしている風景を見て、そばで見学したくなった。		
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他()		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他()		
今後の注意点と反省	・		
改善策			
苦情解決責任者	対応・結果 ・職員付添いのもと、近隣の稲刈り風景を、真近で見ることが出来ました。 稲の香りや稲刈り機の迫力に満足された様子でした。		
担当			

苦 情 ・ 要 望 受 付 表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 7年 7月 13 日 23 :00頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男・女 90才	住所:	
入所者との関係	本人・家族・その他()		
入所者氏名		電話:	
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 5. その他()		
概要			
・薄井敬様が夜分にトイレから戻ると、他入所者様がベッドに寝ていた。			
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他()		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他()		
今後の注意点と反省	・夜間中の入所者様の動向を把握する。		
改善策	・徘徊や自分の部屋がわからなくなってしまう入所者様の動向は、必ず知っておく。 ・様子観察のしやすい1階へ居室移動も検討する。		
苦情解決責任者	対応・結果 ・居室移動出来たので、対象人物の様子観察を行い易くなった。 ・支援員の移動距離も短くなり、声掛けもし易くなった。		
担当			

苦情・要望受付表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 7年 5月 20 日 13 : 00頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男・女 71才	住所:	
入所者との関係	本人・家族・その他()		
入所者氏名		電話:	
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 5. その他()		
概要			
・レクリエーションで花見の際、「花見もいいけど何か足りない。」と訴えがあり、お伺いすると「酒が呑みたい」とのお話があった。			
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他()		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他(ご本人様からの訴えを傾聴する。)		
今後の注意点と反省	・入所者様の趣味、嗜好品から意見がでることも、予想出来たかもしれない。		
改善策	・ノンアルコール等の商品を知っておくことも必要。		
苦情解決責任者	対応・結果 ・看護師も同席で説明を行うことで、細かい指導もできます。 次回の催しも楽しみにされている様子でした。		
担当			

苦 情 ・ 要 望 受 付 表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 7年 4月 11日 9:30頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男・女	73才	住所:
入所者との関係	1、本人 2、家族 3、その他()		
入所者氏名			電話:
苦情に対する種類	1、接遇 2、職員 3、援助、技術面に関して 4、設備 5、その他()		
概要			
・入所の際に持ってきた荷物の中で、しばらく洗濯をしてない物を自分で洗濯をしたいとのこと。			
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他()		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他()		
今後の注意点と反省	・入所時の説明を理解出来ない方も多いので、注意事項を記載した書類も準備する。		
改善策	・施設内での入所者様に対する決まり事等、説明だけではなく表記にてお伝えしました。		
苦情解決責任者	・注意事項を表記にてお伝え出来ましたが、障がいを抱えている方には理解が困難な事がある。		
担当			

苦 情 ・ 要 望 受 付 表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 7年 3 月 20日 11: 15 頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男・女 87才	住所:	
入所者との関係	本人・家族・その他()		
入所者氏名			電話:
苦情に対する種類	1、接遇 2、職員 3、援助、技術面に関して 4、設備 5、その他()		
概要			
・以前、施設で恵方巻を買ってきたことを思い出し、「お寿司が食べたい」と訴えある。			
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他()		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他()		
今後の注意点と反省			
改善策	・レクリエーション日程等、お伝え出来る部分は早めに告知を行う。		
苦情解決責任者	対応・結果 ・外食としてお連れ出来ませんでしたが、お寿司のパックを自立入所者様数名で食せました。		
担当			

苦情・要望受付表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 7年 9月 17 日(水) 15: 00 頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男・女 91才	住所:	
入所者との関係	本人・家族・その他()		
入所者氏名		電話:	
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 5. その他()		
概要	銚田地域包括支援センターより「 様の弟様より心配だから会いたい」と連絡があったことをご本人様にお伝えすると「絶対に喧嘩になるから会いたくない」と話される。		
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他()		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他(入所者数名と面談, 施設長へ報告後, 送り渡しにて職員に注意を促す。)		
今後の注意点と反省			
改善策			
苦情解決責任者	対応・結果 ご本人様の訴えを良く傾聴し、銚田市地域包括支援センターへ面会拒否の旨を同日に報告をいれる。		
担当			

苦情・要望受付表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 6年 12 月 30日 16:00頃	受付方法	1、面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男・女 78才	住所:	
入所者との関係	本人・家族・その他()		
入所者氏名		電話:	
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 5. その他()		
概要	・金融機関の振込みカード等を手にもたれ、どれだけ貯蓄があるか気にされていた。		
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他(貯蓄残高を知りたい。)		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他(ご本人の要望を伺う。)		
今後の注意点と反省	・個人情報でもある為、内容については慎重に扱うこと。		
改善策	・職員間でプライバシーについて、再度、確認する。		
苦情解決責任者	対応・結果 ・相談員室にてプライバシーを守りながら、通帳を一緒に確認しました。 ご本人様も納得された様子でした。		
担当			

苦 情 ・ 要 望 受 付 表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 6 年 12 月 23 日 (月) 15:30 頃	受付方法	①面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男(女) 88才	住所:	
入所者との関係	①本人 ・家族 ・その他()		
入所者氏名			電話:
苦情に対する種類	1 ①接遇 2 ②職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 5. その他()		
概要	・ノックもせずに居室に入室する。 ・入所者本人の了承を得ず居室内を物色する。 ・乱暴な言葉遣い。 ・物を取り上げられた。 ・おやつ個人購入の内容変更についての説明がない。 など		
要望	①1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい ②4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい 7、その他()		
想定原因	1、説明不足 ②2、職場・職員の態度 ③3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 6、その他()		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 ④4、その他(入所者数名と面談、施設長へ報告後、送り簿にて職員に注意を促す。)		
今後の注意点と反省	ノックもせずに居室に入室、本人の了承を得ずに筆筒の引き出しを開けて物色するなどの行為は、プライバシーの侵害にあたることは当然のことながら、更に、言葉遣いについても上から目線的にものを言う、乱暴であると言ったことがあり、これらの言動がエスカレートすれば虐待に発展しかねないことを総合的に判断し、施設職員に注意喚起を促す。 なお、今回の件について、職員全員に対し「接遇」についてのレポート提出を施設長が指示する。		
改善策	送り簿により苦情相談内容を周知するとともに、施設長から全職員に対しレポート提出を指示する。 なお、状況によりおやつ個人購入の担当者を解任し、新たに他の適任者とする職員を選任すべきと考える。 少なくとも、支援員の仕事であるという理由(指示)により全担当者が従事しなくなったことを、支援員以外の職員が行なっていること自体理不尽であると言わざるを得ない。		
苦情解決責任者	対応・結果		
担当	本来であれば、施設長名で委員会を招集し協議、状況によっては苦情内容の事実調査を行い、本社、行政機関等に報告すべき事案であるが、今回は上記対応で様子を見るとの結論に至る。 なお、今回の件については、おやつ個人購入の内容変更について、一部の職員で決定(思考)し全職員に正式な形で周知されていないことも原因の一つであると言わざるを得ない。		

苦 情 ・ 要 望 受 付 表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 6年 11月 5日 10 : 15 頃	受付方法	①面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	男 ②女 88 才	住所:	
入所者との関係	③本人・家族・その他()		
入所者氏名		電話:	
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 ⑤その他()		
概要	・新聞のチラシを見たので、買い物に同行してもらえるのか。		
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい ⑦ その他(買い物に行きたい。)		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 ⑥ その他(チラシを見た為。)		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 4、その他(入所者数名を傾聴, 施設長へ報告後, 日程等の検討。)		
今後の注意点と反省	・可能な要望、不可能な要望を職員間で共有する。		
改善策	・入所者様名簿、買い物リストの作成		
苦情解決責任者	対応・結果 ・久々の外出に喜ばれ、見るだけで満足される様子も伺えた。		
担当	・歩行が安定してない為、注意が必要。78		

苦情・要望受付表

養護老人ホーム潮来

受付日時	令和 6年 10月 15日 11 : 50 頃	受付方法	① 面接 2、電話 3、その他()
受付者氏名			
申し出人氏名	② 男 女 77才	住所:	
入所者との関係	③ 本人 ・家族 ・その他()		
入所者氏名		電話:	
苦情に対する種類	1. 接遇 2. 職員 3. 援助、技術面に関して 4. 設備 5. その他()		
概要			
・何気ない昔話から喫煙をしていた話しになり、煙草を思い出してしまった様子。			
要望	1、話を聞いてほしい 2、教えてほしい 3、調査をしてほしい 4、改善をしてほしい 5、弁償してほしい 6、謝罪してほしい ④ 7、その他(喫煙したい)		
想定原因	1、説明不足 2、職場・職員の態度 3、プライバシー侵害 4、被害を受けた 5、サービスの内容・質の不足 ⑤ 6、その他(昔話し)		
対応	1、その場で回答・処理 2、事業確認・調査 3、他の機関へ連絡・紹介 ⑥ 4、その他(入所者数名と面談,)		
今後の注意点と反省	・入所者様情報を確認が必要。趣味、嗜好品をしる。		
改善策	・看護師も同席で、喫煙が身体に及ぼす危険性等を説明しました。 ・購入に掛かる費用と、現在の資金を説明しました。		
苦情解決責任者	・傾聴を大切にすることで、納得と信用を得られますので、要望はしっかり傾聴願います。		
担当			